

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pada Pengunjung Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta)**

Charles Sigit Sahala Siagian

NIM.141150064

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pengunjung perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta yang sudah menggunakan, memanfaatkan fasilitas dan pelayanan di perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta, pengunjung perpustakaan UPN “Veteran” Yogyakarta yang sudah berkunjung lebih dari 2 kali. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan